

Светлана Кожушко
к. фил. н., доц., г. Днепропетровск
Лариса Слипченко
г. Кременчуг

Принципы отбора материала и построение курса бизнес-телефонии

Одним из структурных компонентов профессиональной компетентности студентов экономических специальностей является коммуникативная компетентность, обеспечивающая специалисту возможность осуществлять общение в условиях профессиональной деятельности. В предпринимательской и коммерческой деятельности важную роль играют деловые беседы и переговоры телефону. Изучение курса телефонии позволяет решать задачи повышения эффективности деловых и коммерческих телефонных переговоров, обучая будущих участников диалога способам оперативного реагирования на входящие телефонные звонки, инициированию, подготовке и проведению телефонных бесед, в том числе с целью организации деловой встречи, уточнения необходимой информации, презентации товара или услуг и т.д.

Учитывая сложившиеся потребности был создан курс «Effective Business Telephoning», предназначенный для студентов экономических факультетов или экономических вузов, достигших предсреднего или среднего уровня владения деловым английским. Разработке данного курса предшествовал этап определения его цели и содержания. Основными целями разработанного курса являются: обучающая – формирование и развитие социолингвистической и социокультурной компетенции в области бизнес-телефонии, способности организовывать речевое общение в соответствии с ситуацией делового общения; развивающая – развитие профессионально-ориентированной коммуникативной компетенции посредством аутентичных материалов и специально разработанных заданий и текстов; воспитательная – развитие лингвосоциокультурного компонента общения при ведении телефонных переговоров с учетом специфики стереотипов и реалий поведения представителей разных культур, отработка стандартов коммуникативного поведения, характерного для делового телефонного общения. Определение содержания курса деловой телефонии требовало предварительного отбора тематики и ситуаций, типичных для телефонного общения. С этой целью был проведен опрос представителей фирм, сотрудничающих с иностранными партнерами в сфере бизнеса. В результате были предложены темы и соответствующие им информационные блоки, предусматривающие формирование ряда умений в говорении при ведении деловых телефонных переговоров, основными из которых являются: умение начать телефонный разговор/ответить на звонок, представиться; умение пригласить к телефону нужного человека/ответить на соответствующую просьбу; умение объяснить цель звонка/ответить на такое объяснение; умение передать/записать послание (message) лицу, с которым не удалось связаться напрямую; умение назначить встречу по телефону/изменить место встречи и время/отменить встречу; умение уточнять/повторять и корректировать информацию; умение запросить информацию о предлагаемых товарах и предоставляемых услугах по телефону/ответить на такой запрос; умение использовать межкультурные знания в разных ситуациях общения по телефону и ряд других.

Описанный выше курс «Effective Business Telephoning» подготовлен к апробации для проверки заложенных в нем идей, принципов и методики.